

Algemene Voorwaarden Jouwhost

Artikel 1 Definities

- 1.1. *Jouwhost*: Jouwhost gevestigd te Den Burg en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 52328295
- 1.2. *Afnemer*: de natuurlijke of rechtspersoon die met Jouwhost een overeenkomst heeft afgesloten of aan wie Jouwhost een offerte daartoe heeft uitgebracht.
- 1.3. *Algemene Voorwaarden*: het onderhavige document.
- 1.4. *Account*: de online omgeving welke aan de Afnemer door Jouwhost ter beschikking wordt gesteld, nadat deze door de Afnemer zelf is aangemaakt, met als doel dienst(en) aan te vragen, te beheren dan wel te configureren.
- 1.5. *Encryptiesleutel*: de door de Afnemer bij de installatie van de backupsoftware te maken unieke toegangscodes, waarmee de Afnemer de te verzenden en/of opgeslagen data met behulp van de backupsoftware kan coderen en decoderen, met als doel de data te beveiligen.
- 1.6. *Ruimte*: de fysieke ruimte zoals beschreven in de overeenkomst dan wel in de bijbehorende bijlagen met de Afnemer.
- 1.7. *Dienst*: de specifieke dienst die Jouwhost met de Afnemer overeenkomt, zoals vermeld in de Overeenkomst dan wel offerte.
- 1.8. *Overeenkomst*: de overeenkomst tussen Jouwhost en de Afnemer krachtens welke Jouwhost de dienst zal uitvoeren.
- 1.9. S.L.A.: Service Level Agreement.
- 1.10. *SSL*: Secure Sockets Layer (zorgt voor een beveiligde verbinding).
- 1.11. *Website*: www.jouwhost.nl dan wel subdomeinen en andere extensies.

Artikel 2. Elektronische bestelling, aanbod en aanvaarding

- 2.1. De overeenkomst tussen Jouwhost en de Afnemer komt tot stand doordat de Afnemer een elektronische bestelling plaatst via de Website of via zijn Account. Op de website staat aangegeven welk bedrag verschuldigd zal zijn en hierbij is de op de website aangegeven omschrijving van de Dienst bindend. Jouwhost kan ook een offerte uitbrengen waarin exact wordt omschreven welke dienst(en) wordt geleverd. Offerteaanvragen voor maatwerk dienen telefonisch dan wel per e-mail plaats te vinden..
- 2.2. Een offerte is vrijblijvend en geldig tot 30 dagen na verzending door Jouwhost, tenzij anders aangegeven in de offerte.
- 2.3. Indien blijkt dat door de Afnemer verstrekte gegevens onjuist zijn, heeft Jouwhost het recht de prijzen hierop aan te passen.
- 2.4. Op de overeenkomst zijn te allen tijde deze algemene voorwaarden van toepassing, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 2.5. Bepalingen of voorwaarden gesteld door de Afnemer die afwijken van, of niet voorkomen in, deze algemene voorwaarden zijn voor Jouwhost alleen bindend indien en voor zover deze door Jouwhost uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

- 2.6. Jouwhost heeft het recht een Afnemer naar eigen inzicht te weigeren zonder opgaaf van reden.
- 2.7. Na aanvaarding mag de overeenkomst slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd.
- 2.8. De overeenkomst geldt vanaf het moment waarop Jouwhost de schriftelijke opdrachtbevestiging of offerte-aanvaarding heeft ontvangen van de Afnemer.
- 2.9. In geval van strijdigheid van bepalingen in de overeenkomst, algemene voorwaarden of bijlagen daarvan, geldt de volgende rangorde:
 - a. • het eventuele afgesloten Service Level Agreement;
 - b. • de eventuele bijlagen;
 - c. • deze algemene voorwaarden;
 - d. • de overeenkomst;
 - e. • eventuele aanvullende voorwaarden.

Artikel 3. Uitvoering van de dienst

- 3.1. Na de totstandkoming van de overeenkomst zal Jouwhost zo spoedig mogelijk de dienst uitvoeren conform de offerte of elektronische bestelling.
- 3.2. Voor zover schriftelijk niet anders is overeengekomen garandeert Jouwhost dat de dienst naar beste kunnen wordt uitgevoerd met voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
- 3.3. Indien en voor zover een goede uitvoering van de dienst dit vereist, heeft Jouwhost het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- 3.4. De Afnemer is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de dienst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt de Afnemer er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Jouwhost aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Afnemer redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de dienst, tijdig aan Jouwhost worden verstrekt.
- 3.5. Het is Jouwhost toegestaan zelfstandig wijzigingen aan te brengen in het door de Afnemer aangeleverde materiaal zonder vooraf gegeven toestemming van de Afnemer
- 3.6. Indien zulks onderdeel is van de dienst of overeenkomst, zal Jouwhost de Afnemer een administratieve gebruikersnaam en wachtwoord verschaffen. Met deze gegevens heeft de Afnemer toegang tot het account. De Afnemer zal alle vergoedingen betalen, voortvloeiend uit het gebruik van de dienst met administratieve gebruikersnaam en wachtwoord.
- 3.7. Iedere actie die middels het account van de Afnemer plaatsvindt, wordt geacht onder de verantwoordelijkheid en risico van de Afnemer te geschieden. In geval van een vermoeden van misbruik van het account dient de Afnemer dit zo spoedig mogelijk aan Jouwhost te melden zodat deze maatregelen kan nemen.
- 3.8. Jouwhost heeft het recht geleverde producten en diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik daarvan te beperken, dan wel niet of slechts beperkt te leveren, indien de Afnemer ter zake van de Overeenkomst een verplichting jegens Jouwhost niet nakomt dan wel in strijd handelt met deze voorwaarden.

Artikel 4. Wijziging dienst

- 4.1. Alle wijzigingen in de dienst, hetzij op verzoek van de Afnemer, hetzij als gevolg van het feit dat door welke omstandigheden dan ook een andere uitvoering noodzakelijk is, worden wanneer daaraan extra kosten verbonden zijn als meerwerk beschouwd en voor zover daaruit minder kosten bestaan als minderwerk. Deze worden overeenkomstig gefactureerd of gecrediteerd aan de Afnemer
- 4.2. Indien Jouwhost, door omstandigheden ten tijde van de offerte of de bevestiging van de dienst onbekend, meer werk moet verrichten dan overeengekomen, of werkzaamheden dient te verrichten onder omstandigheden bezwaarlijker dan hem bij het aangaan van de Overeenkomst bekend was of behoorde te zijn, is Jouwhost gerechtigd de daaruit voortvloeiende extra kosten aan de Afnemer in rekening te brengen.
- 4.3. Voorwaarde voor het recht uit het vorige lid is dat Jouwhost tijdig de Afnemer heeft geïnformeerd over de aldaar bedoelde omstandigheden en extra kosten. Indien de Afnemer zich niet met de betrokken meerkosten kan verenigen heeft hij het recht het nog niet uitgevoerde deel van het meerwerk te annuleren, echter zonder recht op restitutie of kwijtschelding van de kosten van reeds uitgevoerd meerwerk.

Artikel 5. Prijzen

- 5.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW), tenzij anders aangegeven.
- 5.2. Alle prijzen op de website, offertes, folders en andere documentatie van Jouwhost zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. Voor de gevolgen van dergelijke fouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.
- 5.3. Indien de overeenkomst een duurovereenkomst is, is Jouwhost gerechtigd de gehanteerde tarieven op elk moment te verhogen. Jouwhost zal de Afnemer, via de website, schriftelijk of per e-mail, ten minste twee maanden van tevoren op de hoogte stellen van tariefswijzigingen. De Afnemer heeft bij een prijsverhoging het recht de overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
- 5.4. Het is Jouwhost toegestaan jaarlijks de prijzen met maximaal 5% te verhogen (indexeren), zonder de mogelijkheid voor de Afnemer om de betreffende Overeenkomst op te zeggen.
- 5.5. Alle voor Jouwhost uit de overeenkomst voortvloeiende kosten komen voor rekening van de Afnemer, mits deze niet aan de Afnemer te wijten zijn.

Artikel 6. Hosting en aanverwante diensten

- 6.1. Indien de dienst (mede) strekt tot dienstverlening betreffende opslag en/of doorgifte van door de Afnemer aangeleverd materiaal aan derden, zoals in geval van webhosting, cloud VPS of e-maildiensten, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- 6.2. De Afnemer zal geen informatie publiceren of aanbieden via Jouwhost die in strijd is met het Nederlands recht. Hieronder valt in het bijzonder maar niet uitsluitend informatie die zonder toestemming van de auteursrechthebbende(n) wordt aangeboden, informatie die smadelijk, bedreigend, beledigend, racistisch, haatzaaiend of discriminerend is, informatie die kinderpornografie bevat en informatie die de privacy van derden schendt of een vorm van

stalking oplevert, evenals hyperlinks, torrents of andere verwijzingen naar dergelijke informatie op sites van derden waar dan ook ter wereld (zelfs wanneer de informatie in de betreffende jurisdictie legaal zou zijn).

- 6.3. Jouwhost hanteert een klachtenprocedure waarmee derden (“klagers”) een klacht kunnen indienen dat naar hun mening sprake is van strijdig handelen door de Afnemer. Als een klacht naar het oordeel van Jouwhost gerechtvaardigd is, is Jouwhost gerechtigd het materiaal te verwijderen of ontoegankelijk te maken. Tevens is Jouwhost in dat geval gerechtigd persoonsgegevens van de Afnemer te verstrekken aan een melder of aan de bevoegde instanties. Jouwhost zal de Afnemer informeren over het verloop van deze procedure.
- 6.4. Wanneer sprake is van mogelijk strafbare informatie, is Jouwhost gerechtigd hiervan aangifte te doen. Jouwhost kan hierbij alle relevante informatie (ook over de Afnemer) overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties Jouwhost verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.
- 6.5. Bij herhaaldelijke klachten over de door de Afnemer aangeboden informatie is Jouwhost gerechtigd de overeenkomst te ontbinden en/of te beëindigen.
- 6.6. De Afnemer vrijwaart Jouwhost voor alle schade als gevolg van bovenstaande. Jouwhost is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook die de Afnemer lijdt door een ingrijpen van Jouwhost in het kader van de klachtprocedure.
- 6.7. De Afnemer onthoudt zich ervan overige klanten van Jouwhost of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers. Het is de Afnemer verboden processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan de Afnemer weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Jouwhost, overige Afnemers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt (bijvoorbeeld SPAM). Jouwhost zal de Afnemer op de hoogte stellen van eventuele maatregelen en eventuele schade wordt op de Afnemer verhaald.
- 6.8. Wanneer er kan worden bewezen dat het verzenden van SPAM van een bepaald domeinnaam van de Afnemer oorzaak was van een vermelding op een blacklist, zullen wij gemaakte kosten verhalen op de Afnemer. Tevens zullen gemaakte kosten voor het verwijderen van een vermelding op een blacklist ook worden verhaald op de Afnemer.
- 6.9. De Afnemer zal zich houden aan de algemeen aanvaarde gedragsregels op het internet zoals vastgelegd in RFC1855 (<ftp://ftp.ripe.net/rfc/rfc1855.txt>) en toekomstige aanpassingen hiervan.
- 6.10. Zonder toestemming van Jouwhost is het de Afnemer verboden de door Jouwhost verschaft gebruikersnaam of gebruikersnamen en wachtwoord of wachtwoorden aan derden over te dragen.
- 6.11. Het is de Afnemer niet toegestaan de dienst te wederverkopen en/of te wederverhuren, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 6.12. Jouwhost kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte die de Afnemer mag gebruiken in het kader van de dienst. Bij overschrijding van dit maximum is Jouwhost bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra opslagruimte die op de website worden vermeld. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte is bereikt.
- 6.13. De Afnemer verstrekt hierbij Jouwhost een onbeperkte licentie om alle door de Afnemer via de systemen van Jouwhost verspreide materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven

of te kopiëren op elke door Jouwhost geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de overeenkomst door Jouwhost.

- 6.14. Indien de Afnemer een SSL-certificaat bij Jouwhost afneemt, verklaart de Afnemer bekend te zijn met de voorwaarden van de certificatie dienstverlener (de partij die de certificaten uitgeeft). Jouwhost is niet verantwoordelijk voor een juiste verificatie van de identiteit van de certificaathouder. Ook staat Jouwhost niet in voor het beveiligingsniveau van het SSL-certificaat. Dit hangt namelijk af van het doel waarvoor het SSL-certificaat wordt gebruikt.
- 6.15. Naast SSL-certificaten van Comodo bieden wij gratis SSL-certificaten aan van Let's Encrypt. Voor deze gratis certificaten kunnen wij geen garantie bieden op de werking en ondersteuning van de certificaten. wij zijn niet verantwoordelijk voor enig verzekerde waarde en indien nodig zal de Afnemer deze bij Let's Encrypt moeten verhalen.
- 6.16. Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet handelen conform bovenstaande punten voor rekening van de Afnemer
- 6.17. De Afnemer is ten aanzien van "Cloud diensten" zelf verantwoordelijk voor het naleven van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Jouwhost zal de Afnemer wel informeren over de locaties van de servers in de cloud.

Artikel 7. Colocatie

- 7.1. Indien de dienst (mede) strekt tot colocatie diensten (de Afnemer plaatst apparatuur bij Jouwhost of door Jouwhost ingeschakelde derden), geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- 7.2. De Afnemer is gerechtigd tot toegang van de ruimte teneinde de computersystemen of andere apparatuur ('Apparatuur') te installeren en te onderhouden, voor zover zulks niet krachtens de overeenkomst door Jouwhost wordt gedaan. De Afnemer zal daarbij de procedures als uiteengezet door Jouwhost volgen.
- 7.3. Werkzaamheden door de Afnemer zullen efficiënt en vakkundig geschieden zonder overlast voor Jouwhost of derden.
- 7.4. De Afnemer zal instructies van Jouwhost ter zake van toegang tot de ruimte opvolgen. Aan toegang tot de ruimte kunnen extra kosten verbonden zijn.
- 7.5. De Afnemer zal Jouwhost op diens verzoek alle informatie en medewerking verlenen die Jouwhost naar diens redelijk oordeel nodig heeft om de dienst te verlenen. Dit omvat mede eventuele codes voor software en handleidingen alsmede tekeningen en specificaties van de apparatuur.
- 7.6. De Afnemer zal de apparatuur afdoende verzekeren en verzekerd houden. Op verzoek van Jouwhost zal de Afnemer een kopie van de verzekeringspolissen ter beschikking stellen.
- 7.7. Indien Jouwhost met de Afnemer is overeengekomen dat de ruimte ter beschikking mag worden gesteld aan klanten van de Afnemer, dan is de Afnemer verantwoordelijk voor haar klanten. Eventuele verplichtingen, die niet nagekomen worden door deze klanten of schade welke is veroorzaakt namens of door een klant van de Afnemer wordt op de Afnemer verhaald.
- 7.8. De Afnemer zal de ruimte niet geheel of gedeeltelijk (doen) veranderen, behoudens met schriftelijke toestemming van Jouwhost. Indien veranderingen aan de Ruimte zijn aangebracht zonder schriftelijke toestemming van Jouwhost, is Jouwhost gerechtigd tot

herstel in de oorspronkelijke toestand te vorderen dan wel dit voor rekening en risico van de Afnemer zelf te (laten) doen.

- 7.9. De Afnemer staat er voor in dat: - de apparatuur geen schade zal toebrengen aan andere apparatuur (kabels daaronder begrepen) of de werking ervan zal verstoren of beïnvloeden; - de apparatuur zal voldoen aan alle toepasselijke nationale en internationale regelgeving en toepasselijke standaarden.
- 7.10. Bekabeling in het datacentrum (waaronder in shared racks en onder de vloeren, maar niet beperkt daartoe) zal alleen worden aangebracht door Jouwhost, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen. Enkel bekabeling binnen eigen (private) racks mag door de Afnemer worden verzorgd.
- 7.11. De Afnemer staat er voor in dat het gebruik van de ruimte en de apparatuur te allen tijde in overeenstemming is met het toepasselijk recht. Eventuele registraties, vergunningen of (schriftelijke) toestemmingen, die de Afnemer nodig heeft voor het gebruik van de ruimte of de apparatuur, zal de Afnemer voor eigen rekening en risico verrichten c.q. verkrijgen.
- 7.12. De Afnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor het handelen of nalaten van door hem ingeschakeld personeel of derden.
- 7.13. Jouwhost is te allen tijde gerechtigd tot inspectie van de ruimte.
- 7.14. Op verzoek van Jouwhost is de Afnemer gehouden een vervangende ruimte in het datacentrum of een ander datacentrum te accepteren, mits vervangende ruimte dan wel datacentrum in redelijkheid voldoet aan de eisen die ook voor de oorspronkelijke ruimte dan wel datacentrum golden. De Afnemer zal dan de oorspronkelijke Ruimte geheel ontruimd opleveren aan Jouwhost. De kosten voor het verplaatsen zullen niet door Jouwhost worden vergoed.
- 7.15. Jouwhost is gerechtigd de apparatuur te verplaatsen, uit te schakelen of te verwijderen indien onvoorziene omstandigheden daartoe dwingen, zonder schadeplichtig jegens de Afnemer te zijn, behoudens in het geval van opzet of grove schuld van de zijde van Jouwhost.
- 7.16. In geval de Afnemer de overeenkomst niet nakomt, verkrijgt Jouwhost het recht de apparatuur onder zich te houden tot de Afnemer aan haar (betalings)verplichtingen heeft voldaan. Wanneer dit niet binnen een redelijke termijn is gebeurd, is Jouwhost gerechtigd de apparatuur van de Afnemer onder zich te houden. Daarbij is Jouwhost gerechtigd de Afnemer de toegang tot de ruimte te ontzeggen. Ook indien de overeenkomst wordt beëindigd en er staan nog facturen open, heeft Jouwhost het recht de apparatuur van de Afnemer onder zich te houden totdat alle openstaande bedragen aan Jouwhost zijn voldaan.

Artikel 8. Connectiviteit

- 8.1. Elke maand zal worden bekeken wat het actuele verbruik is van de Afnemer. Indien het verbruik verschilt van het verwachte pakket, kan het pakket met terugwerkende kracht worden aangepast. Een vermeerdering zal direct worden doorgevoerd. Een vermindering kan enkel aan het einde van periode van deze overeenkomst.
- 8.2. Dataverkeer is niet overdraagbaar naar een volgende maand en/of apparatuur, tenzij anders overeengekomen.

- 8.3. Onder dataverkeer wordt verstaan alle netwerkverkeer dat door de Afnemer gegenereerd wordt, inkomend en uitgaand. Inkomend en uitgaand verkeer wordt voor de berekening van het dataverkeer bij elkaar opgeteld.
- 8.4. Jouwhost kan een maximum stellen aan de hoeveelheid dataverkeer per maand die de Afnemer mag gebruiken in het kader van de dienst. Bij overschrijding van dit maximum is Jouwhost bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra dataverkeer die op de website worden vermeld. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor dataverkeer is bereikt.

Artikel 9. Beschikbaarheid van de dienst

- 9.1. Jouwhost zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van haar systemen en netwerken te realiseren en om toegang tot door Jouwhost opgeslagen data te realiseren, maar biedt hierover geen garanties tenzij anders is overeengekomen in de offerte of de elektronische bestelprocedure middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement (SLA) voor webhosting en/of server management.
- 9.2. Voor zover niet in een dergelijke S.L.A. anders is bepaald, geldt voor de beschikbaarheid van de dienst het in dit artikel bepaalde "Best Effort" Service Level Agreement, welke is gesteld op 97,5% per kwartaal.
- 9.3. Jouwhost zal zich inspannen om de door haar gebruikte software up-to-date te houden. Jouwhost is hierbij echter afhankelijk van haar leverancier(s). Jouwhost is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de dienst niet ten goede komt.
- 9.4. Jouwhost zal zich inspannen om te zorgen dat de Afnemer gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Jouwhost. Jouwhost kan echter niet garanderen dat deze netwerken (van derden) op enig moment beschikbaar zijn.
- 9.5. Jouwhost stelt geen reservekopieën (back-ups) ter beschikking aan de Afnemer, tenzij de Afnemer voorgenoemde expliciet met Jouwhost is overeengekomen. Het is dan ook de verantwoordelijkheid van de Afnemer om reservekopieën van de bij Jouwhost opgeslagen data te maken.
- 9.6. Indien naar het oordeel van Jouwhost een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Jouwhost of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, trojans en vergelijkbare software, is Jouwhost gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Jouwhost mag de kosten die redelijkerwijs noodzakelijk gepaard gaan met deze maatregelen verhalen op de Afnemer, indien het gevaar veroorzaakt wordt door of specifiek gericht is op de systemen van de Afnemer.

Artikel 10. Domeinnamen en IP-adressen

- 10.1. Indien de dienst (mede) ertoe strekt dat Jouwhost voor de Afnemer zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- 10.2. Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, waaronder de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam. Jouwhost vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.
- 10.3. De Afnemer kan uitsluitend uit de elektronische bevestigingsbrief van Jouwhost, waarin vermeld wordt dat de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen, tenzij anders aangegeven. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.
- 10.4. De Afnemer vrijwaart en houdt Jouwhost schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door de Afnemer
- 10.5. Jouwhost is niet aansprakelijk voor het verliezen door de Afnemer van diens recht(en) op een domeinnaam of voor het feit dat de domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen, behoudens in geval van opzet of grove schuld van Jouwhost.
- 10.6. Indien Jouwhost een domeinnaam op haar naam registreert ten behoeve van de Afnemer, zal Jouwhost medewerking verlenen aan verzoeken van de Afnemer tot verhuizing, overdracht of opzegging van deze domeinnaam.
- 10.7. De Afnemer dient zich te conformeren aan de regels die registrerende instanties stellen voor aanvraag, toekenning of gebruik van een domeinnaam.
- 10.8. Jouwhost heeft het recht de domeinnaam ontoegankelijk of onbruikbaar te maken, dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen wanneer de Afnemer aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de overeenkomst, zulks echter uitsluitend voor de duur dat de Afnemer in gebreke is en uitsluitend na verloop van een redelijke termijn tot nakoming gesteld in een schriftelijke ingebrekestelling.
- 10.9. In geval van ontbinding van de overeenkomst wegens wanprestatie van de Afnemer is Jouwhost gerechtigd de domeinnaam op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
- 10.10. De aan de Afnemer ter beschikking gestelde IP-adressen blijven in beheer van Jouwhost en kunnen bij een eventuele verhuizing/opzegging van de Afnemer niet worden meegenomen. Bovendien kunnen meerdere klanten van Jouwhost onder hetzelfde IP-adres opereren.
- 10.11. Jouwhost heeft te allen tijde het recht het IP-adres te wijzigen dan wel een ander adres aan de Afnemer toe te wijzen.

Artikel 11. Resellers

- 11.1. Indien de dienst (mede) strekt tot het wederverkopen, -verhuren of anderszins tegen vergoeding beschikbaar stellen ("Resellen") van producten of diensten van Jouwhost door de Afnemer aan haar klanten, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- 11.2. De Afnemer handelt bij Resellen in eigen naam, voor eigen rekening en voor eigen risico en is niet gerechtigd voor of namens Jouwhost overeenkomsten te sluiten of de indruk te wekken dat zij agent of vertegenwoordiger van Jouwhost is.
- 11.3. De Afnemer is vrij in de bepaling van haar aanbod en prijzen aan haar klanten, binnen de bij de offerte aangegeven grenzen van Jouwhost.
- 11.4. De Afnemer dient haar klanten minstens dezelfde verplichtingen op te leggen als Jouwhost de Afnemer oplegt met betrekking tot de beschikbaar gestelde product(en) of dienst(en). Jouwhost kan verlangen dat de Afnemer bewijs hiervan overlegt.
- 11.5. Een niet of niet tijdig betalen van klanten van de Afnemer ontslaat de Afnemer niet van haar betalingsverplichtingen jegens Jouwhost.
- 11.6. Jouwhost zal uitsluitend via de Afnemer contact zoeken met klanten van de Afnemer, tenzij Jouwhost een dringende reden heeft om deze klanten direct te benaderen of de Afnemer toestemming geeft voor direct contact. (Dreigende) schade en overlast voor derden door activiteiten van klanten is in ieder geval een dringende reden.
- 11.7. De Afnemer is niet gerechtigd in promotionele of commerciële communicatie enige handelsnaam, merknaam, logo's of tekens van Jouwhost te gebruiken met als doel gebruik te maken van de goodwill of goede naam van Jouwhost voor werving van klanten door de Afnemer. De Afnemer mag wel op zakelijke wijze communiceren dat zij gebruik maakt van producten en/of diensten van Jouwhost.
- 11.8. De Afnemer is te allen tijde volledig aansprakelijk voor alles dat haar klanten doen of nalaten via de systemen of netwerken van Jouwhost dan wel die van haar leveranciers.
- 11.9. In geval van ontbinding van de overeenkomst wegens wanprestatie van de Afnemer verkrijgt Jouwhost het recht om klanten van de Afnemer te benaderen, in te lichten, en eventueel over te nemen.

Artikel 12. Dienstverlening

- 12.1. Ondersteuning op hardware, software en overige dienstverlening zal tegen geldend uurtarief worden gefactureerd. Geldend uurtarief zal door Jouwhost vooraf bekend gemaakt worden. Ondersteuning zal per kwartier worden berekend, minimale afname is 1 (één) kwartier tenzij anders overeengekomen.
- 12.2. Ondersteuning voor websites geplaatst op een Jouwhost server zal middels een vooraf aan te kopen Jouwhost Strippenkaart kunnen worden afgenomen. Elke ongebruikte strip op deze kaart staat voor een kwartier ondersteuning en arbeid aan website gerelateerde werkzaamheden. De gebruikte stripjes zullen worden afgetekent en zijn vervolgens onbruikbaar.
- 12.3. Dienstverlening en ondersteuning bij storing met betrekking tot hosting worden omschreven in de afgenomen S.L.A. voor Business en Reseller Hosting. (Bronze, Silver of Gold)

- 12.4. Dienstverlening en ondersteuning bij storing met betrekking tot server gerelateerde problemen worden omschreven in de afgenomen S.L.A. voor Server Management. (Bronze, Silver of Gold)
- 12.5. Bij verzoek tot ondersteuning waarbij geen aparte S.L.A. (Bronze, Silver of Gold) is afgenomen, geldt in dit artikel bepaalde "Best Effort" Service Level Agreement, waarbij wij geen garanties in responstijden en hersteltijden kunnen geven. Wel doen wij ons uiterste best om uw verzoek zo snel mogelijk af te kunnen handelen.

Artikel 13. Gedragscode

- 13.1. Er dient op verantwoorde wijze gebruik te worden gemaakt van de website. Het is verboden diensten op dergelijke wijze te gebruiken waardoor zich:
 - a) beschadigingen kunnen voordoen in de systemen van Jouwhost;
 - b) verstoringen in het gebruik door anderen van de door Jouwhost geleverde Producten kunnen voordoen. Dergelijke verstoringen kunnen bestaan uit, maar zijn niet gelimiteerd tot, het ongevraagd verspreiden van reclame, verspreiding van computer virussen en worms.
- 13.2. Het is verboden om de diensten voor illegale praktijken te benutten. Zulks houdt onder meer in dat het niet is toegestaan de server, de verbindingen, systemen, streaming diensten en eventueel aan de Afnemer ter beschikking gestelde opslagruimte te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met de wet, de goede zeden, de openbare orde, de Netiquette en/of de overeenkomst. Hieronder vallen onder andere de volgende handelingen en gedragingen:
 - a) spamming;
 - b) het inbreuk maken op auteursrechtelijk beschermd werk(en) of het anderszins handelen in strijd met de intellectuele eigendomsrechten van derden;
 - c) het verspreiden van kinderpornografie;
 - d) seksuele intimidatie of het op andere wijze lastig vallen van personen;
 - e) verspreiding van obscene-, beledigend- en kwellend materiaal dan wel ander materiaal van dergelijke aard, dan wel voor derden beschikbaar te stellen;
 - f) dreigementen;
 - g) het zonder toestemming binnendringen van andere computers ('hacken') waarbij enige beveiliging wordt doorbroken en/of zich toegang verwerven door een technische ingreep met behulp van valse signalen of een valse sleutel dan wel door het aannemen van een valse hoedanigheid.
- 13.3. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de dienst ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen, programmatuur, analyses, ontwerpen, documentatie, adviezen, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Jouwhost of diens (toe)leveranciers.
- 13.4. De Afnemer verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de Overeenkomst of die schriftelijk worden toegekend en voor het overige zal de Afnemer de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.
- 13.5. Het is de Afnemer niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de materialen te

verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de materialen.

- 13.6. Het is Jowhost toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de materialen. Indien Jowhost door middel van technische bescherming de materialen heeft beveiligd, is het de Afnemer niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.
- 13.7. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de materialen dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, wordt beschouwd als een schending van het auteursrecht. De Afnemer zal een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van 10.000 euro per inbreukmakende handeling betalen aan Jowhost, onverminderd het recht van Jowhost om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen.
- 13.8. Indien de ernst van de handeling en/of gedraging in strijd met het in de overeenkomst gestelde dit rechtvaardigt heeft Jowhost het recht om met onmiddellijke ingang de overeenkomst te ontbinden, zonder dat Jowhost tot enige schadevergoeding ter zake is gehouden dan wel tot restitutie van reeds betaalde gelden.

Artikel 14. Online back-up

- 14.1. Indien de Dienst (mede) strekt tot dienstverlening betreffende het maken van back-ups, met de back-up software van Jowhost, via het internet door de Afnemer geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- 14.2. De Afnemer is ervoor verantwoordelijk dat verbinding met internet gedurende het maken van de backup beschikbaar is en blijft.
- 14.3. De Afnemer is gehouden de instructies zoals in de back-up handleiding worden vermeld strikt op te volgen.
- 14.4. Jowhost kan de kosten van herstel in rekening brengen in geval van gebruiksfouten of als andere niet aan Jowhost toe te rekenen oorzaken zich voordoen.
- 14.5. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen is de Afnemer verantwoordelijk voor het installeren en configureren van de back-up software met inachtneming van de backup handleiding.
- 14.6. Jowhost is nimmer aansprakelijk voor enige schade, die voortvloeit uit het verlies van de encryptiesleutel door de Afnemer dan wel doordat een derde toegang heeft gekregen tot de encryptiesleutel en daarmee toegang heeft tot de digitale gegevens van de Afnemer.
- 14.7. De Afnemer is zelf verantwoordelijk voor het bewaren en geheimhouden van de encryptiesleutel en realiseert zich dat door tenietgaan of verlies van de encryptiesleutel, de bij Jowhost opgeslagen gegevens onbruikbaar en onleesbaar worden.

Artikel 15. Aansprakelijkheid

- 15.1. De aansprakelijkheid van Jouwhost voor directe schade geleden door de Afnemer als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Jouwhost van zijn verplichtingen onder deze Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met de Afnemer overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van Jouwhost, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag, gelijk aan de vergoedingen die de Afnemer onder deze overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief BTW). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan EUR. 1.000,- (exclusief BTW).
- 15.2. Aansprakelijkheid van Jouwhost voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- 15.3. Buiten de in artikel 15 lid 1 genoemde gevallen rust op Jouwhost geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. Het in artikel 15 lid 1 genoemde maximumbedrag komt echter te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van leidinggevend personeel van Jouwhost.
- 15.4. De aansprakelijkheid van Jouwhost wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst ontstaat slechts indien de Afnemer Jouwhost onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Jouwhost ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Jouwhost in staat is adequaat te reageren.
- 15.5. Jouwhost is nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door overmacht.
- 15.6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Afnemer de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk en aangetekend bij Jouwhost meldt.
- 15.7. De Afnemer vrijwaart Jouwhost voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in de dienst die door de Afnemer aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Jouwhost geleverde zaken, materialen of resultaten.

Artikel 16. Storingen en overmacht

- 16.1. Jouwhost heeft het recht om haar systemen, inclusief de website, of gedeelten daarvan, tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Jouwhost zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om de Afnemer tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Jouwhost is echter nooit aansprakelijk voor schadevergoeding door schade in verband met een dergelijke buitengebruikstelling.
- 16.2. Jouwhost heeft het recht om haar systemen, inclusief de website, of gedeelten daarvan, van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen.

Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal Jouwhost zich inspannen om de Afnemer daarvan op de hoogte stellen. In geval van aanpassingen die voor meerdere Afnemers relevant zijn, is het niet mogelijk om alleen voor de Afnemer van een bepaalde aanpassing af te zien. Jouwhost is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door zo'n aanpassing.

- 16.3. Jouwhost zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, de Afnemer te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.
- 16.4. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, synflood, netwerkaanval, DoS of DDoS-attacks, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Jouwhost door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet van Jouwhost kan worden geveerd, zal de uitvoering van de overeenkomst worden opgeschort, dan wel de overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.

Artikel 17. Duur en opzegging

- 17.1. Indien de dienst strekt tot het periodiek verrichten van diensten gedurende een zekere termijn, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor de op de Website aangegeven periode. Tenzij schriftelijk dan wel tijdens het bestelproces via de website anders is overeengekomen, wordt de overeenkomst bij het uitblijven van een schriftelijke opzegging of een opzegging via het account tijdig voor het einde van de overeengekomen periode, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, steeds stilzwijgend verlengd met een eenzelfde periode als welke was overeengekomen.
- 17.2. Bij opzegging, beëindiging om welke reden dan ook is Jouwhost gerechtigd om per direct alle opgeslagen data te wissen of ontoegankelijk te maken en alle accounts van de Afnemer op te heffen. Jouwhost is niet verplicht in dat geval de Afnemer een kopie van deze data te verschaffen. Bovendien vindt geen restitutie plaats van vooruit betaalde bedragen in geval van opzegging dan wel beëindiging.
- 17.3. Door Jouwhost opgegeven termijnen van levering hebben, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft, steeds een indicatieve strekking. Jouwhost is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat de Afnemer hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld.
- 17.4. Overschrijding van overeengekomen levertijden door welke oorzaak ook ontstaan geeft geen recht op schadevergoeding, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 17.5. Indien de Afnemer een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, heeft de Afnemer het recht om, zonder opgave van redenen, de overeenkomst te ontbinden binnen 14 dagen na de totstandkoming, tenzij Jouwhost reeds met instemming van de Afnemer binnen deze periode al is begonnen met de uitvoering van de overeenkomst. Domeinnamen zijn van deze wettelijk bedenktijd uitgesloten, omdat een

domeinnaam op basis van de specificaties van de Afnemer wordt vastgelegd dan wel persoonlijk van aard is (zie artikel 7:46d BW).

- 17.6. Indien de Afnemer enige op hem rustende verplichting uit de overeenkomst niet nakomt heeft Jouwhost het recht alle met betrokken de Afnemer gesloten overeenkomsten te beëindigen zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van Jouwhost op vergoeding van schade, gederfde winst en interest.

Artikel 18. Betalingsvoorwaarden

- 18.1. Jouwhost zal voor het door de Afnemer verschuldigde bedrag een factuur sturen aan de Afnemer. De betalingstermijn van deze factuur is 14 dagen, tenzij anders aangegeven op de factuur of anders overeengekomen in de Overeenkomst. De factuur kan tevens direct worden voldaan middels de op de website aangegeven betaalmethodes.
- 18.2. Jouwhost kan verlangen dat bepaalde diensten middels automatische incasso moeten worden voldaan. De Afnemer dient Jouwhost hiervoor te machtigen. Indien de Afnemer hieraan niet kan voldoen is Jouwhost gerechtigd hiervoor extra kosten in rekening te brengen.
- 18.3. Indien de automatische incasso niet is geslaagd, wordt dit aan de Afnemer meegedeeld en heeft Jouwhost het recht om een bedrag van € 12,50 inclusief BTW aan administratiekosten bij de Afnemer in rekening te brengen.
- 18.4. De Afnemer gaat akkoord met elektronische facturatie door Jouwhost.
- 18.5. Na het verstrijken van 14 dagen na de betalingstermijn is een Afnemer die niet tijdig betaalt, van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen 31 dagen na de factuurdatum wordt voldaan zijn bovenop het openstaande factuurbedrag administratiekosten van € 12,50 inclusief BTW verschuldigd zonder nadere ingebrekestelling door Jouwhost.
- 18.6. Bij een niet tijdige betaling is de Afnemer, naast het verschuldigde bedrag en de daarop administratiekosten, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.
- 18.7. De vordering tot betaling is direct opeisbaar in geval de Afnemer in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van de Afnemer wordt gelegd, de Afnemer overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.
- 18.8. In bovenstaande gevallen heeft Jouwhost voorts het recht uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor de Afnemer die hierdoor mocht ontstaan.

Artikel 19. Geheimhouding

- 19.1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de overeenkomst.
- 19.2. Jouwhost zal geen kennis nemen van data die de Afnemer opslaat en/of verspreidt via de systemen van Jouwhost, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of Jouwhost daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Jouwhost zich inspannen de kennisname van de data zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

Artikel 20. Wijzigingen Algemene Voorwaarden

- 20.1. Jouwhost behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
- 20.2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de website van Jouwhost of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
- 20.3. Indien de Afnemer een wijziging in deze voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de overeenkomst beëindigen tegen deze datum.

Artikel 21. Slotbepalingen

- 21.1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 21.2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter te Utrecht.
- 21.3. Indien enige bepaling uit deze overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke overeenkomst en algemene voorwaarden gestalte wordt gegeven.
- 21.4. Onder schriftelijk valt in deze voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit en integriteit van de e-mail dan wel fax voldoende vaststaat.
- 21.5. De door Jouwhost ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie, gedane metingen (bijvoorbeeld dataverkeer, maar niet beperkt hiertoe) en monitoring door Jouwhost, gelden als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door de Afnemer.
- 21.6. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bankrekeningnummer.
- 21.7. De Afnemer is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van Jouwhost. Jouwhost kan dit doen zonder toestemming van de Afnemer.